「行政相談に関する世論調査」の概要

令 和 ３ 年 ９ 月
内閣府政府広報室

調 査 対 象　　全国18歳以上の日本国籍を有する者　3,000人
有効回収数 1,655人（回収率55.2％）
（うち郵送 1,160 人、インターネット 495 人）

調 査 時 期　　令和３年６月24日～令和３年８月１日

調 査 方 法　　郵送法（郵送配布､郵送又はオンライン(インターネット回答)回収）

調 査 目 的　　行政相談に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。

調 査 項 目　　１　行政相談の認知について
２　行政相談の利用促進について
３　行政相談の ICT 活用について

調 査 実 績　　「行政相談に関する世論調査」
（昭和48年8月､昭和54年12月､平成２年10月）

そ の 他　　１　新型コロナウイルス感染症の状況に鑑み､調査員と調査対象の方との接触を回避するため、郵送法で実施した。
２　平成２年10月調査までは調査員による個別面接聴取法で実施しているため、郵送法で実施した令和３年６月調査との単純比較は行わない。
　また、平成27年度までは､調査対象者の年齢が20歳以上であったが、平成28年度以降は18歳以上の者を対象に実施している。
３　図表の数値(%)は、表章単位未満の位で四捨五入しているため、内訳の合計が100にならないこともある。

1　行政相談の認知について

（１）行政相談委員の認知度

問１　あなたは、役所の手続やサービスなど国の行政全般について、地域の中から選ばれた「行政相談委員」（全国約 5,000 人、各市区町村に１人以上配置）が、行政への苦情や意見、要望などを受け付けていることを知っていましたか。（○は１つ）

（該当者数）	知っていた	無回答	知らなかった
総数（1,655 人）	13.8	0.8	85.4
〔性〕			
男性（770 人）	14.2	0.8	85.1
女性（885 人）	13.4	0.9	85.6
〔年齢〕			
18 ～ 29 歳（170 人）	10.6	0.6	88.8
30 ～ 39 歳（203 人）	7.9	－	92.1
40 ～ 49 歳（294 人）	6.8	－	93.2
50 ～ 59 歳（283 人）	13.8	0.7	85.5
60 ～ 69 歳（280 人）	13.6	0.4	86.1
70 歳以上（425 人）	22.8	2.4	74.8

0　10　20　30　40　50　60　70　80　90　100（%）

表１　行政相談委員の認知度

	該当者数	知っていた	知らなかった	無回答
	人	%	%	%
総数	1,655	13.8	85.4	0.8
〔性〕				
男性	770	14.2	85.1	0.8
女性	885	13.4	85.6	0.9
〔年齢〕				
18～29歳	170	10.6	88.8	0.6
30～39歳	203	7.9	92.1	-
40～49歳	294	6.8	93.2	-
50～59歳	283	13.8	85.5	0.7
60～69歳	280	13.6	86.1	0.4
70歳以上	425	22.8	74.8	2.4

表１－参考　行政相談委員の認知度

	該当者数	知っている	知らない
	人	%	%
昭和48年８月調査	2,445	30.5	69.5
昭和54年12月調査	2,438	24.1	75.9
平成２年10月調査	2,292	28.1	71.9

（注１）昭和48年８月調査では、「現在、各町村ごとに１名、市や区では、おおむね人口５万人に１名の割合で、民間人の中から選ばれた行政相談委員がいることを、あなたはご存知ですか。」と聞いている。
（注２）昭和54年12月調査では、「現在、各町村ごとに１名、市や区ではおおよそ人口５万人に１名の割合で、民間人の中から選ばれた行政相談委員がいることを､あなたは御存じですか。」と聞いている。
（注３）平成２年10月調査では、「あなたは、現在、各町村ごとに１名、市や区ではおおよそ人口５万人に１名の割合で、民間人の中から選ばれた行政相談委員がおり、苦情や要望や意見などを受け付けていることを御存知ですか。」と聞いている。
（注４）平成２年10月調査までは、調査員による個別面接聴取法で実施しているため、令和３年６月調査との単純比較は行わない。

（２）行政相談センターの認知度

問２　あなたは、都道府県庁所在地などに「総務省の行政相談センター」があり、電話やインターネットなどでも、行政への苦情や意見、要望などを受け付けていることを知っていましたか。（○は１つ）

	令和３年６月
・知っていた	17.2%
・知らなかった	82.0%

	（該当者数）	知っていた	無回答	知らなかった
総数	（1,655 人）	17.2	0.8	82.0
〔性〕				
男性	（770 人）	14.5	0.6	84.8
女性	（885 人）	19.4	1.0	79.5
〔年齢〕				
18～29歳	（170 人）	14.1	1.2	84.7
30～39歳	（203 人）	10.3	−	89.7
40～49歳	（294 人）	15.6	0.3	84.0
50～59歳	（283 人）	17.7	0.7	81.6
60～69歳	（280 人）	14.6	0.4	85.0
70歳以上	（425 人）	24.0	1.9	74.1

(%)

表２　行政相談センターの認知度

	該当者数	知っていた	知らなかった	無回答
	人	%	%	%
総数	1,655	17.2	82.0	0.8
〔性〕				
男性	770	14.5	84.8	0.6
女性	885	19.4	79.5	1.0
〔年齢〕				
18～29歳	170	14.1	84.7	1.2
30～39歳	203	10.3	89.7	-
40～49歳	294	15.6	84.0	0.3
50～59歳	283	17.7	81.6	0.7
60～69歳	280	14.6	85.0	0.4
70歳以上	425	24.0	74.1	1.9

表２－参考　行政相談センターの認知度

	該当者数	知っている	知らない
	人	%	%
昭和48年８月調査	2,445	33.3	66.7
昭和54年12月調査	2,438	30.8	69.2
平成２年10月調査	2,292	28.8	71.2

（注１）昭和48年８月調査では、「一般国民の役所に関する苦情や不満や意見などを、専門に受付けて処理する役所として、各県（都・道・府）の県庁所在地に行政監察局という役所があることを、ご存知ですか。」と聞いている。
（注２）昭和54年12月調査では、「国民の行政についての苦情や要望や意見などを専門に受け付けて処理する行政相談窓口として、都道府県庁所在地に行政監察局という役所があることを御存じですか。」と聞いている。
（注３）平成２年10月調査では、「あなたは、都道府県庁所在地に管区行政監察局や行政監察事務所があり、苦情や要望や意見などを受け付けていることを御存知ですか。」と聞いている。
（注４）平成２年10月調査までは、調査員による個別面接聴取法で実施しているため、令和３年６月調査との単純比較は行わない。

２　行政相談の利用促進について

（１）行政相談委員、行政相談センターに関する情報提供方法

問３　あなたは、「行政相談委員」や「総務省の行政相談センター」に関する情報を何によって提供されたら良いと思いますか。（○はいくつでも）

（上位４項目）

	令和３年６月
・テレビ・ラジオ	61.7%
・市区町村の広報誌（紙）	60.2%
・新聞・雑誌・書籍	42.1%
・町内回覧板（チラシ）	35.8%

（複数回答）

項目	総数（n=1,655人、M.T.=300.8%）(%)
テレビ・ラジオ	61.7
市区町村の広報誌（紙）	60.2
新聞・雑誌・書籍	42.1
町内回覧板（チラシ）	35.8
都道府県・市区町村のホームページ	29.3
TwitterやFacebookなどのＳＮＳ	26.2
地域や学校で行政相談を紹介するイベント	17.0
総務省のホームページ	14.6
総務省のポスター・パンフレット	11.5
その他	1.7
無回答	0.7
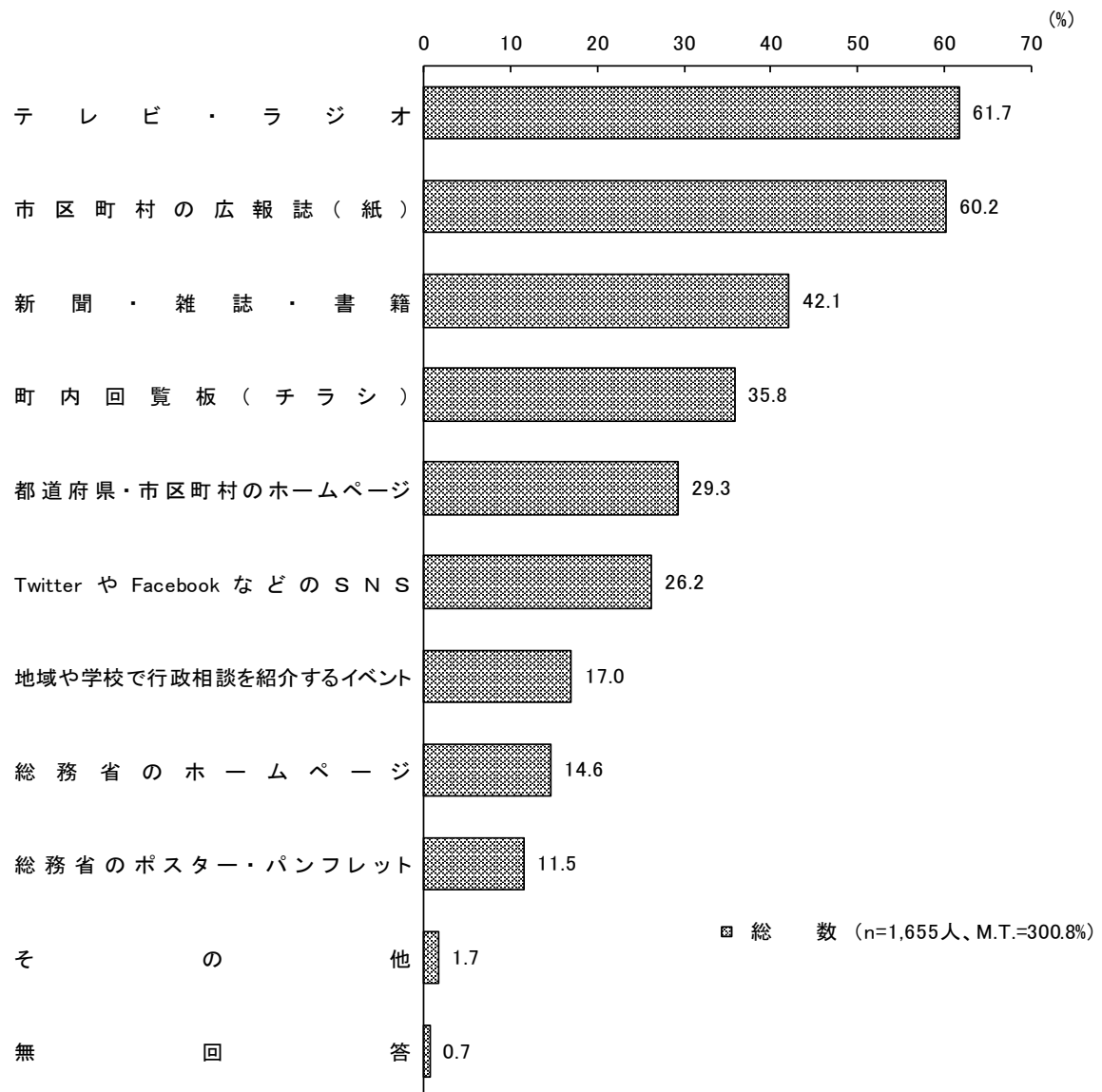
表３　行政相談委員、行政相談センターに関する情報提供方法

（複数回答）

	該当者数	テレビ・ラジオ	市区町村の広報誌（紙）	新聞・雑誌・書籍	町内回覧板（チラシ）	都道府県・市区町村のホームページ	TwitterやFacebookなどのSNS	地域や学校で行政相談を紹介するイベント	総務省のホームページ	総務省のポスター・パンフレット	その他	無回答	計（M.T.）
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	1,655	61.7	60.2	42.1	35.8	29.3	26.2	17.0	14.6	11.5	1.7	0.7	300.8
〔性〕													
男性	770	59.5	57.1	44.5	38.1	29.1	27.8	15.7	15.7	13.4	1.7	0.9	303.5
女性	885	63.6	62.9	39.9	33.8	29.5	24.9	18.1	13.7	9.9	1.7	0.5	298.4
〔年齢〕													
18～29歳	170	64.7	30.0	30.0	22.9	35.3	64.7	22.4	27.1	14.7	1.8	0.6	314.1
30～39歳	203	64.0	52.7	31.0	25.1	34.0	54.7	22.2	18.2	7.9	2.5	－	312.3
40～49歳	294	67.0	51.7	38.8	29.3	36.7	31.6	25.5	17.0	13.3	2.4	0.3	313.6
50～59歳	283	65.4	60.4	42.4	36.0	34.6	25.8	15.2	17.0	11.0	3.2	－	311.0
60～69歳	280	57.1	72.9	47.5	41.1	25.7	12.1	13.2	11.1	13.9	0.7	1.1	296.4
70歳以上	425	56.2	73.4	50.6	46.8	18.4	3.1	10.1	7.1	9.6	0.5	1.4	277.2

（２）行政相談の利用方法

問４　あなたは、行政への苦情や意見、要望などがある場合、どのような方法で行政相談を利用したいと思いますか。（○はいくつでも）

（上位４項目）
令和３年６月

・市区役所・町村役場、公民館などの公共施設に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	67.1%
・行政相談委員や総務省の行政相談センターに電話する	33.7%
・行政相談委員や総務省の行政相談センターにメールを送る	31.4%
・ショッピングセンターや商店街に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	19.9%

（複数回答）

項目	総数（n=1,655人、M.T.=176.3%）(%)
市区役所・町村役場、公民館などの公共施設に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	67.1
行政相談委員や総務省の行政相談センターに電話する	33.7
行政相談委員や総務省の行政相談センターにメールを送る	31.4
ショッピングセンターや商店街に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	19.9
駅やバスターミナルの近くに開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	12.9
総務省の行政相談センターに行く	3.7
行政相談委員や総務省の行政相談センターに手紙を出す	3.5
その他	2.8
無回答	1.3
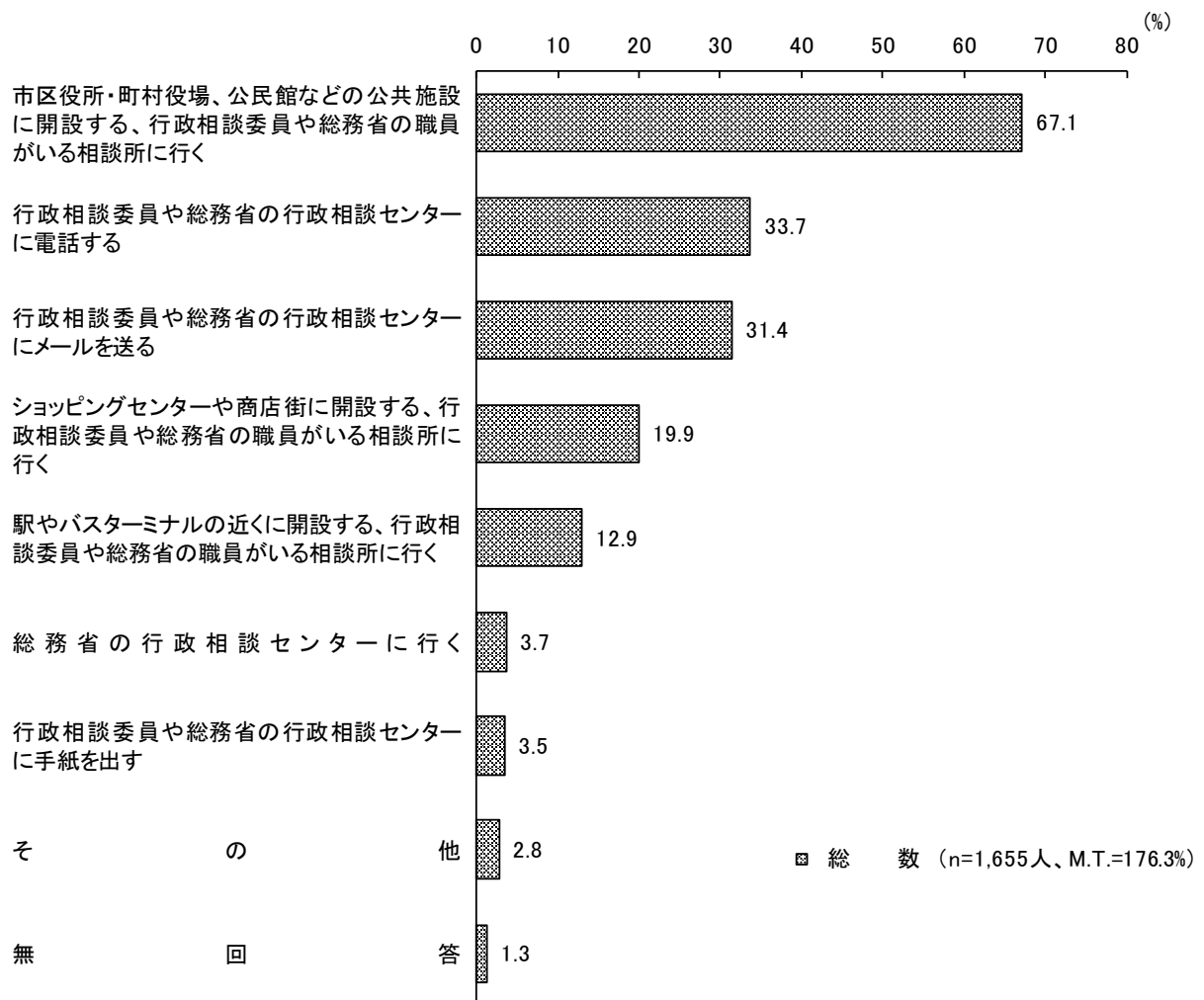
表４　行政相談の利用方法

（複数回答）

	該当者数	市区役所・町村役場、公民館などの公共施設に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	行政相談委員や総務省の行政相談センターに電話する	行政相談委員や総務省の行政相談センターにメールを送る	ショッピングセンターや商店街に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	駅やバスターミナルの近くに開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	総務省の行政相談センターに行く	行政相談委員や総務省の行政相談センターに手紙を出す	その他	無回答	計（M.T.）
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	1,655	67.1	33.7	31.4	19.9	12.9	3.7	3.5	2.8	1.3	176.3
〔性〕											
男性	770	68.4	35.3	34.0	21.6	15.1	5.5	3.0	2.3	1.2	186.4
女性	885	65.9	32.3	29.0	18.4	11.1	2.3	4.0	3.3	1.4	167.6
〔年齢〕											
18～29歳	170	50.0	35.9	59.4	14.7	15.9	4.7	7.6	3.5	0.6	192.4
30～39歳	203	52.2	38.9	54.7	17.7	15.8	3.4	1.5	2.0	0.5	186.7
40～49歳	294	60.9	33.7	41.2	23.8	11.9	4.8	4.1	2.0	-	182.3
50～59歳	283	72.8	31.8	35.7	22.3	12.7	4.6	2.1	2.8	0.4	185.2
60～69歳	280	68.6	36.8	20.4	19.3	10.4	2.5	3.2	3.2	1.4	165.7
70歳以上	425	80.5	29.6	6.6	19.1	12.9	3.1	3.5	3.3	3.3	161.9

３　行政相談のＩＣＴ活用について

（１）テレビ電話によるリモート相談に関する利用意向

問５　総務省では現在、パソコンやスマートフォンを活用したテレビ電話によるリモート相談の導入を検討しています。あなたは、行政への苦情や意見、要望などがある場合、このような方法により、場所の制約なく、行政相談ができるとしたら、利用したいと思いますか。（○は１つ）

令和３年６月

・利用したい　52.2%

・利用したくない　46.9%
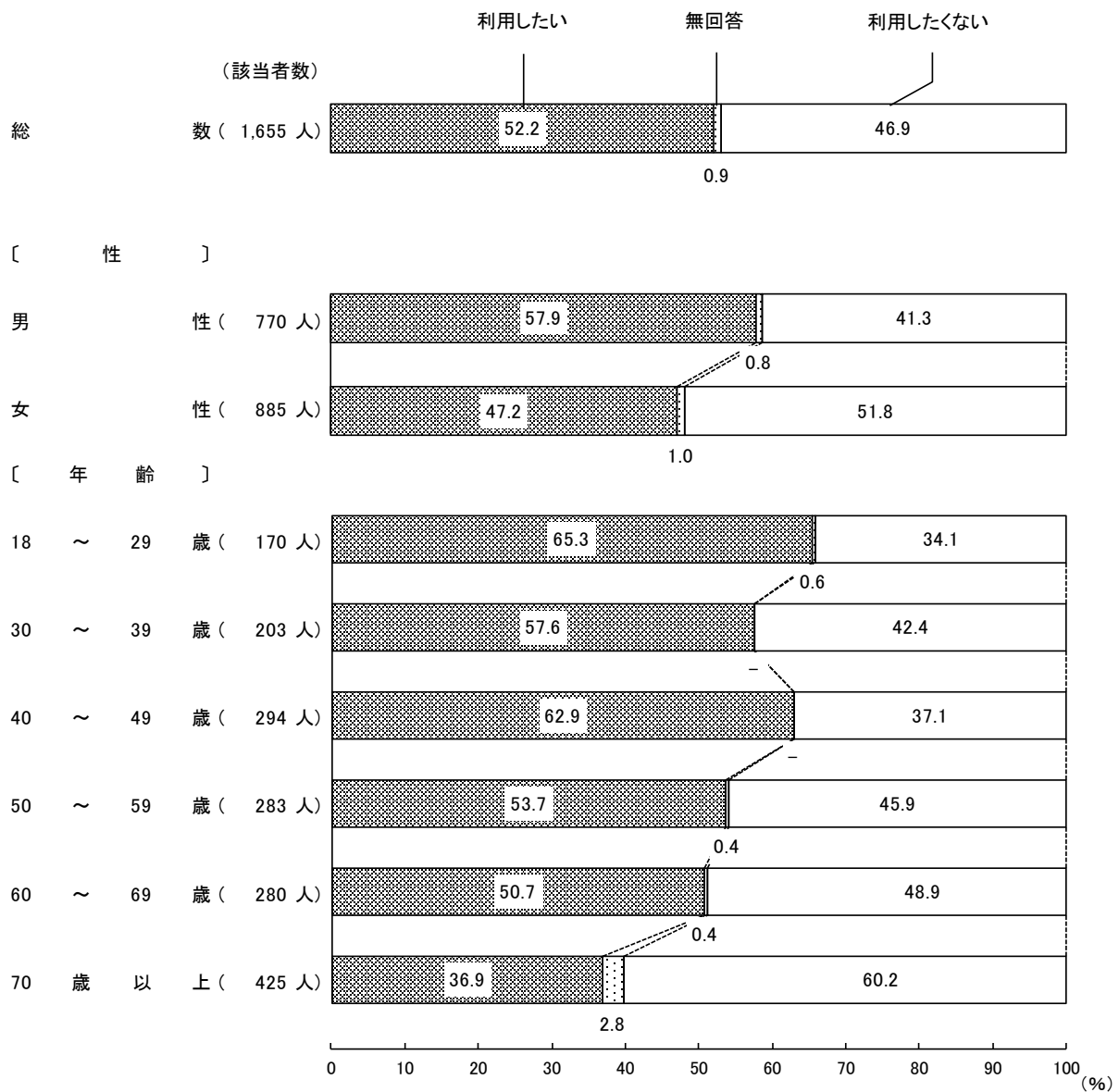
表５　テレビ電話によるリモート相談に関する利用意向

	該当者数	利用したい	利用したくない	無回答
	人	%	%	%
総数	1,655	52.2	46.9	0.9
〔性〕				
男性	770	57.9	41.3	0.8
女性	885	47.2	51.8	1.0
〔年齢〕				
18～29歳	170	65.3	34.1	0.6
30～39歳	203	57.6	42.4	-
40～49歳	294	62.9	37.1	-
50～59歳	283	53.7	45.9	0.4
60～69歳	280	50.7	48.9	0.4
70歳以上	425	36.9	60.2	2.8

（２）リモート相談を利用したい理由

（問５でリモート相談を「利用したい」と答えた方（864 人）への質問） 問６　「利用したい」と思った理由は何ですか。（○はいくつでも）

令和３年６月

- 移動にかかる時間と費用を節約できるから　65.9％
- 相手の顔が見えるので、通常の電話やメールだけでは伝えにくいことも伝えられそうだから　48.0％
- 新型コロナウイルス感染症への対策上、安心できるから　42.7％
- 直接、対面するより気楽に話せそうだから　35.8％
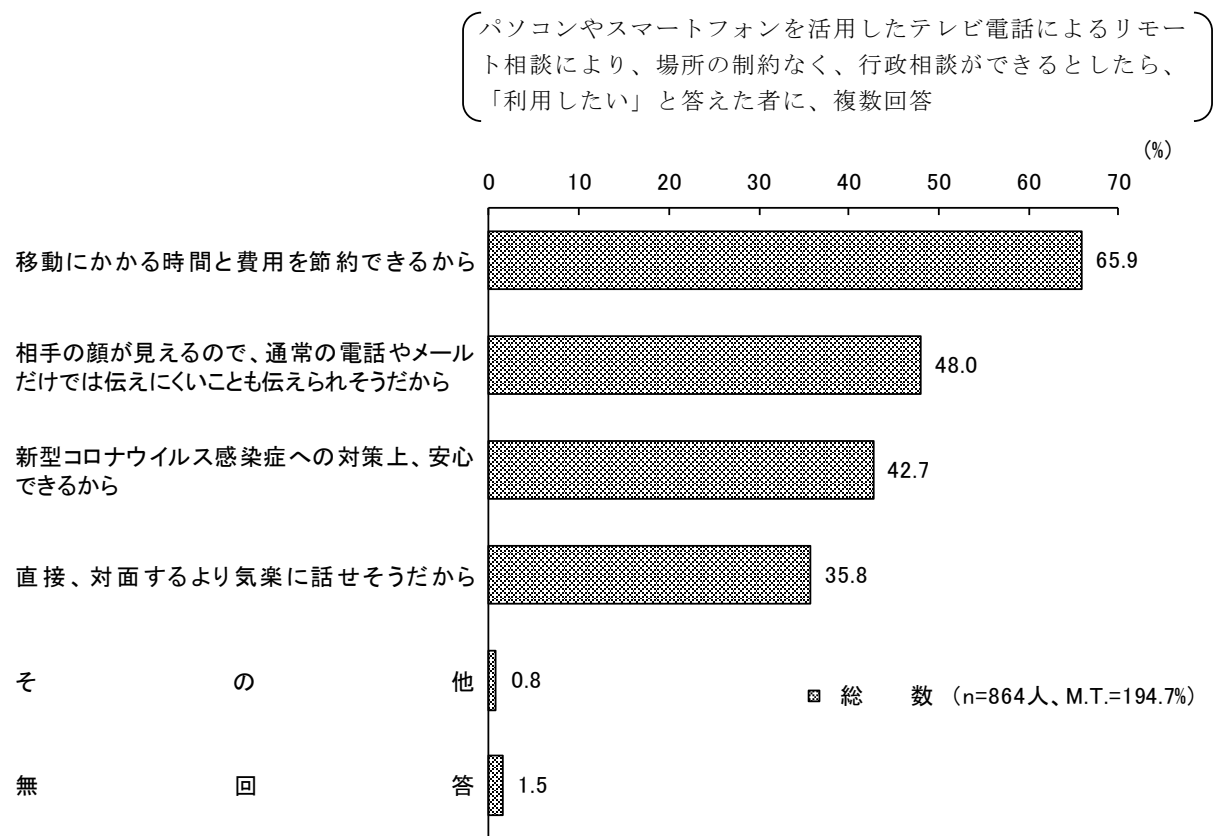
表６　リモート相談を利用したい理由

（パソコンやスマートフォンを活用したテレビ電話によるリモート相談により、場所の制約なく、行政相談ができるとしたら、「利用したい」と答えた者に、複数回答）

	該当者数	移動にかかる時間と費用を節約できるから	相手の顔が見えるので、通常の電話やメールだけでは伝えにくいことも伝えられそうだから	新型コロナウイルス感染症への対策上、安心できるから	直接、対面するより気楽に話せそうだから	その他	無回答	計(M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	864	65.9	48.0	42.7	35.8	0.8	1.5	194.7
〔性〕								
男性	446	67.9	54.3	35.7	36.8	0.2	0.9	195.7
女性	418	63.6	41.4	50.2	34.7	1.4	2.2	193.5
〔年齢〕								
18～29歳	111	76.6	41.4	42.3	45.0	1.8	-	207.2
30～39歳	117	76.9	41.0	41.0	28.2	0.9	-	188.0
40～49歳	185	71.4	42.7	40.0	33.0	1.6	1.1	189.7
50～59歳	152	71.7	46.1	49.3	30.3	-	-	197.4
60～69歳	142	66.2	52.1	43.0	38.7	-	3.5	203.5
70歳以上	157	37.6	62.4	40.8	40.8	0.6	3.8	186.0

３）リモート相談を利用するための条件整備

（問５でリモート相談を「利用したくない」と答えた方（776 人）への質問）
問７　利用するためには、どのような条件を整備する必要があると思いますか。
（○はいくつでも）

令和３年６月

・誰もが簡単に操作できる仕組みにすること	71.1%
・情報セキュリティの水準を高くすること	34.0%
・ホームページなどで操作方法をわかりやすく示すこと	30.3%
・行政相談委員や総務省の職員から、利用についてサポートが受けられるようにすること	25.9%
・どのような条件が整備されたとしても利用したくない	10.7%

表７　リモート相談を利用するための条件整備

（パソコンやスマートフォンを活用したテレビ電話によるリモート相談により、場所の制約なく、行政相談ができるとしたら、「利用したくない」と答えた者に、複数回答）

	該当者数	誰もが簡単に操作できる仕組みにすること	情報セキュリティの水準を高くすること	ホームページなどで操作方法をわかりやすく示すこと	行政相談委員や総務省の職員から、利用についてサポートが受けられるようにすること	その他	どのような条件が整備されたとしても利用したくない	無回答	計（M.T.）
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	776	71.1	34.0	30.3	25.9	5.3	10.7	2.6	179.9
〔性〕									
男性	318	72.0	35.5	32.4	26.7	5.7	9.1	2.2	183.6
女性	458	70.5	33.0	28.8	25.3	5.0	11.8	2.8	177.3
〔年齢〕									
18 ～ 29 歳	58	63.8	48.3	46.6	13.8	8.6	17.2	－	198.3
30 ～ 39 歳	86	73.3	39.5	46.5	17.4	4.7	15.1	－	196.5
40 ～ 49 歳	109	74.3	54.1	38.5	20.2	3.7	5.5	1.8	198.2
50 ～ 59 歳	130	68.5	36.2	30.0	20.0	8.5	12.3	1.5	176.9
60 ～ 69 歳	137	73.0	29.9	29.2	29.9	5.8	8.8	0.7	177.4
70 歳以上	256	71.1	21.5	18.4	34.8	3.5	10.2	5.9	165.2

行政相談に関する世論調査

令和３年６月

（n＝1,655（郵送：n＝1,160、インターネット：n＝495））

ここからは、行政相談についておうかがいします

問１．あなたは、役所の手続やサービスなど国の行政全般について、地域の中から選ばれた「行政相談委員」（全国約 5,000 人、各市区町村に１人以上配置）が、行政への苦情や意見、要望などを受け付けていることを知っていましたか。（○は１つ）

(13.8) **１．**知っていた
(85.4) **２．**知らなかった
(0.8) 無回答

問２．あなたは、都道府県庁所在地などに「総務省の行政相談センター」があり、電話やインターネットなどでも、行政への苦情や意見、要望などを受け付けていることを知っていましたか。（○は１つ）

(17.2) **１．**知っていた
(82.0) **２．**知らなかった
(0.8) 無回答

問３．あなたは、「行政相談委員」や「総務省の行政相談センター」に関する情報を何によって提供されたら良いと思いますか。（○はいくつでも）

(61.7) **１．**テレビ・ラジオ
(42.1) **２．**新聞・雑誌・書籍
(11.5) **３．**総務省のポスター・パンフレット
(60.2) **４．**市区町村の広報誌（紙）
(35.8) **５．**町内回覧板（チラシ）
(17.0) **６．**地域や学校で行政相談を紹介するイベント
(14.6) **７．**総務省のホームページ
(29.3) **８．**都道府県・市区町村のホームページ
(26.2) **９．**Twitter（ツイッター）や Facebook（フェイスブック）などのＳＮＳ
(1.7) **10．**その他（具体的に→）＿＿＿＿＿＿＿＿
(0.7) 無回答 (M.T.=300.8)

問４．あなたは、行政への苦情や意見、要望などがある場合、どのような方法で行政相談を利用したいと思いますか。（○はいくつでも）

(67.1) **１．**市区役所・町村役場、公民館などの公共施設に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く
(19.9) **２．**ショッピングセンターや商店街に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く
(12.9) **３．**駅やバスターミナルの近くに開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く
(3.7) **４．**総務省の行政相談センターに行く
(33.7) **５．**行政相談委員や総務省の行政相談センターに電話する
(31.4) **６．**行政相談委員や総務省の行政相談センターにメールを送る
(3.5) **７．**行政相談委員や総務省の行政相談センターに手紙を出す
(2.8) **８．**その他（具体的に→）＿＿＿＿＿＿＿＿
(1.3) 無回答 (M.T.=176.3)

次のページの 問５ に進んでください

問５．総務省では現在、パソコンやスマートフォンを活用したテレビ電話によるリモート相談の導入を検討しています。あなたは、行政への苦情や意見、要望などがある場合、このような方法により、場所の制約なく、行政相談ができるとしたら、利用したいと思いますか。（○は１つ）

(52.2) **１．** 利用したい
(46.9) **２．** 利用したくない
(0.9) 無回答

２と答えた方は問７へ

問５で「１．利用したい」と答えた方への質問

問６．「利用したい」と思った理由は何ですか。（○はいくつでも）

(n=864)

(48.0) **１．** 相手の顔が見えるので、通常の電話やメールだけでは伝えにくいことも伝えられそうだから
(35.8) **２．** 直接、対面するより気楽に話せそうだから
(65.9) **３．** 移動にかかる時間と費用を節約できるから
(42.7) **４．** 新型コロナウイルス感染症への対策上、安心できるから
(0.8) **５．** その他（具体的に→）＿＿＿＿＿＿
(1.5) 無回答 (M.T.=194.7)

問５で「２．利用したくない」と答えた方への質問

問７．利用するためには、どのような条件を整備する必要があると思いますか。（○はいくつでも）

(n=776)

(71.1) **１．** 誰もが簡単に操作できる仕組みにすること
(30.3) **２．** ホームページなどで操作方法をわかりやすく示すこと
(25.9) **３．** 行政相談委員や総務省の職員から、利用についてサポートが受けられるようにすること
(34.0) **４．** 情報セキュリティの水準を高くすること
(5.3) **５．** その他（具体的に→）＿＿＿＿＿＿
(10.7) **６．** どのような条件が整備されたとしても利用したくない
(2.6) 無回答 (M.T.=179.9)